
Allmänna Villkor

Gällande fr.o.m 1 september 2010

1. Allmänt

Dessa allmänna villkor reglerar de tjänster som finns beskrivna i avtalet och som tillhandahålls av Ballou Internet Services AB, härafter kallad leverantören, till Kunden. För det fall att det i avtalet eller till avtalet hörande bilagor finns bestämmelser som avviker från dessa allmänna villkor skall avtalets bestämmelser och till avtalet hörande bilagor äga företräde.

Om inte annat särskilt överenskommits utgör dessa allmänna villkor en integrerad del av avtalet mellan parterna. Kund kan vara myndig fysisk person eller juridisk person. Är fysisk person inte myndig är dennes målsman ansvarig och skall därmed även underteckna avtalet mellan parterna.

2. Tjänster

Tjänsten skall tillhandahållas i enlighet med vad som särskilt avtalats skriftligen. Leverantören äger rätt att göra tillägg till, ta bort eller förändra de tjänster som avtalats när som helst och från tid till annan, om tilläggen eller förändringarna skäligen inte innebär annat än en mindre olägenhet för Kunden. Leverantören får företa andra förändringar i tjänsten tre månader efter att Kunden underrättats därom. Kunden har då rätt att senast vid förändringens ikraftträdande säga upp tjänsten till upphörande vid dagen för förändringens ikraftträdande.

Kunden äger inte rätt att göra några andra påföljder gällande vid Leverantörens förändringar än vad som anges i denna punkt. Kunden äger rätt att beställa andra tjänster eller ytterligare tillägg till avtalade tjänster. I detta fall skall dessa beställningar skriftligen meddelas Leverantören. I de fall Leverantören har möjlighet att erbjuda dessa andra tjänster eller tillägg utgår extra kostnader enligt vid var tid gällande prislista eller enligt annan överenskommelse.

Leverantören äger rätt att från tid till annan ändra programvara och utrustning och/eller installera nya releaser och versioner av Leverantörens tillhandahållna tjänster.

2.1 Drift och underhåll

I händelse av driftavbrott eller andra trafikhindrande fel åtar sig Leverantören att skyndsamt efter felanmälan påbörja felavhjälpning. Felanmälan skall ske till supportavdelningen, vilken är bemannad vardagar 0800-1700. Leverantörens ansvar vid driftavbrott gäller inte när felet helt eller delvis kan hänföras till Kunden eller annat som ligger utanför Leverantörens kontroll. Kan felet helt eller delvis hänföras till Kunden äger Leverantören rätt att debitera skäligen kostnader för nedlagd tid enligt vid var tid gällande prislista. Som driftavbrott skall inte anses avbrott som sker under tid för planerat underhåll av nät eller annan utrustning. Underhåll skall av Leverantören utföras på tider som minimerar risken för minskad åtkomst för Kunden. Vid omfattande åtgärder skall Kunden aviseras innan åtgärder vidtages.

Återbetalning kan ske då överenskommen bandbredd in till Kundens servrar ej har varit tillgänglig enligt garanterad upptid om felet ligger innanför Leverantörens kontroll och driftavbrottet inte avser planerat underhåll enligt ovan. Återbetalning sker efter att Kund har kommit in med skriftlig begäran om detta samt att Ballou har undersökt och funnit att förutsättningar för rätt till återbetalning föreligger i det aktuella fallet. Kunden har rätt till återbetalning av Kundens månadsavgift i proportion till den tid som störningen eller avbrottet varat. Ballou garanterar en genomsnittlig tillgänglighet på 99.8% per kvartal avseende Internet access. Skriftlig begäran om återbetalning skall inkomma till Leverantören senast en månad efter återställande av aktuellt driftavbrott.

Kunden äger inte rätt att göra andra påföljder gällande vid brist i garanterad tillgänglighet än vad som anges i denna punkt.

3. Leverantörens åtaganden

Leverantören åtar sig att:

- 1) tillhandahålla tjänsten enligt vad som avtalats;
- 2) fullgöra sina åtaganden enligt gällande lagar och förordningar;
- 3) utföra tjänsten på ett fackmannamässigt sätt.

4. Kundens åtaganden

Kunden åtar sig från tid till annan att:

- 1) tillse att innehållet i tjänsten uppfyller de krav som framgår av punkten 10 nedan och/eller i övrigt har avtalats;
- 2) använda tjänsten i enlighet med vad som avtalats samt enligt gällande lagar, regler och förordningar;
- 3) säkerställa att tredje part inte äger rätt att ta bort eller förändra Kundens tillgångar från Leverantörens driftställe i enlighet med avtalade villkor;
- 4) följa de av Leverantören från tid till annan meddelade föreskrifterna gällande drifthallen;
- 5) ej nyttja resurser eller söka obehörig åtkomst till Leverantörens system, vilka inte är avsedda för Kunden;
- 6) i rätt tid betala förfallna avgifter.

5. Dröjsmål

Leverantören är i dröjsmål när driftsättning infaller senare än sju (7) arbetsdagar efter avtalad tidpunkt samt detta inte beror på Kunden och/eller omständigheter utanför Leverantörens kontroll. Är Leverantören i dröjsmål är Kunden berättigad till skälig ersättning. Ersättningen beräknas på uppläggningsavgiften varvid ett belopp motsvarande tio (10) procent på denna summa skall utgå för varje påbörjad försenad vecka. Ersättningen är begränsad till hela uppläggningsavgiften för den ifrågavarande tjänsten. Är Leverantören i dröjsmål mer än 8 veckor, får Kunden säga upp avtalet med omedelbar verkan. Kunden äger inte rätt att göra några andra påföljder gällande vid Leverantörens dröjsmål än vad som anges i denna punkt.

Leverantören äger rätt att debitera Kunden för skäliga kostnader som kan hänföras till dröjsmål orsakade av Kunden.

6. Avgifter

Avgifter utgår enligt Leverantörens vid varje tid gällande prislista för tjänsten, om inte annat avtalats. Alla avgifter är beräknade i SEK och exklusive lagstadgad mervärdesskatt (moms). Avgifter kan bestå av rörliga, fasta eller engångsavgifter. Har inte fast pris uttryckligen avtalats äger Leverantören rätt att löpande justera priset. Avgiftsjustering skall på lämpligt sätt aviseras i förväg. Leverantören äger alltid rätt att med omedelbar verkan höja avgifter om höjningen är hänförlig till förändring av valutakurser eller andra omständigheter som ligger utanför Leverantörens kontroll och som påverkar kostnaden för den avtalade tjänsten.

Om Kunden inte har utnyttjat beställd tjänst på grund av försening eller omständighet hänförlig till Kunden, befriar detta inte Kunden från betalningsskyldighet, utöver vad som angivits i punkten 5 ovan. Om inte annat följer av avtalet, medger Kunden Leverantören att debitera avgifter då tjänsten är driftfärdig eller från det tidigare datum då Kunden börjat utnyttja tjänsten.

Vid betalning av tjänst med fakturaperiod månad, kvartal eller engångsavgift tillkommer fakturaavgift.

7. Betalning

Rörliga avgifter faktureras månadsvis i efterskott. Fasta avgifter faktureras månadsvis i förskott, om inte annat avtalats. Betalningsvillkor är 30 dagar netto om ej annat överenskommits. Har full betalning inte skett senast tio (10) dagar efter det att påminnelse tillsänts Kunden äger Leverantören att med omedelbar verkan stänga avtalade tjänster tills full betalning sker. Vid försenad betalning utgår en årlig dröjsmålsränta om femton (15) procent, från förfallodagen till dess full betalning sker. Leverantören äger dessutom rätt att debitera lagstadgade påminnelseavgifter och eventuella inkassoavgifter.

Om Kunden byter faktureringsadress skall detta utan dröjsmål skriftligen meddelas Leverantören. Leverantören äger rätt att utföra kreditupplysning på Kunden innan beställd tjänst startas. Leverantören kan begära att Kunden, som säkerhet för beställda tjänster, löpande betalar både rörliga och fast avgifter minst två (2) månader i förskott, varvid eventuell avräkning i efterskott sedan sker mot faktisk kostnad. Kunden skall snarast meddela Leverantören om faktura anses felaktig. Sker detta inte inom skälig tid (senast 10 dagar efter fakturadatum) förlorar Kunden rätt att göra invändning mot faktura.

Vid val av kortbetalning vid beställning av abonnemangstjänst godkänner Kunden automatiskt löpande debitering via angivet betal-/kreditkort för aktuellt avtal. Vid val av kortbetalning skickas fakturaunderlag via e-post inför varje faktura.

8. Ångerrätt

Kund som är konsument äger möjlighet att frånträda avtalet inom fjorton (14) dagar från det att avtalet ingicks ("Ångerfristen") (Distans- och hemförsäljningslagen (2005:59) ("Distansavtalslagen")). Meddelande om att Kunden önskar utöva sin ångerrätt och därmed frånträda avtalet skall framställas skriftligen till Leverantören inom Ångerfristen.

För webshotellkunder (inkl. tilläggstjänster) gäller alltid 14 dagars ångerrätt.
Ångerrätt kan ej nyttjas vid köp av domännamn.

För övriga tjänster så gäller att Kunden endast har rätt att utnyttja sin ångerrätt fram till dess att Leverantören påbörjat leverans av tjänsten. I det fall Kunden fortsatt önskar säkerställa sin rätt att frånträda avtalet inom Ångerfristen måste kunden avtala om leverans av tjänsten efter Ångerfristens utgång.

9. Immateriella tillgångar

Alla immateriella rättigheter till utrustning, mjukvara, manualer eller annan egendom och information som tillhandahålls av Leverantören, är och förblir Leverantörens, eller dess licensgivares, egendom. Kunden erhåller genom avtalet en begränsad, icke-exklusiv och icke överlåtbar eller upplåtbar rätt att använda den mjukvara som görs tillgänglig för Kunden för Kundens användning av beställda tjänster.

Kunden äger ej rätt att duplicera eller på annat sätt kopiera Leverantörens mjukvara.

10. Risken för förmedlad information

Leverantören är inte ansvarig för förlust eller förvanskning av den information som förmedlas elektroniskt genom tjänsten. Leverantören är inte skyldig att ta säkerhetskopia av den information som överförs från Kunden till Leverantören.

11. Ansvar för förmedlad informations innehåll

Kunden ansvarar gentemot Leverantören för att information som har överförs till eller hanteras inom tjänsten ej utgör intrång i tredje mans rätt eller på något annat sätt står i strid med gällande lagstiftning eller är att betrakta som stötande och/eller oacceptabel eller kan skada Leverantören eller annan.

Leverantören har rätt att omgående förhindra fortsatt spridning av information i tjänsten och/eller fortsatt användning av tjänsten vid brott mot ovanstående. Leverantören har rätt att ta del av all information som överförs eller lämnats till tjänsten för att kunna fullgöra sådan rättighet.

12. Registrering av användare

Leverantören för logg över tjänstens användning i den utsträckning det är tillåtet enligt gällande lagstiftning.

13. Leverantörens skadeståndsansvar

Leverantörens ansvar för tjänsten omfattar inte fel som är av mindre betydelse för tjänstens avsedda användning eller som inte skäligen kan anses innebära annat än ringa olägenhet för Kunden. Leverantören ansvarar för skador som orsakats genom försummelse av Leverantören eller av Leverantören anlitad underleverantör. Leverantören ansvarar inte i något fall för indirekt skada såsom utebliven vinst eller nytta, minskad produktivitet/produktion eller andra affärsförluster som Kunden kan tänkas göra. Leverantören ansvarar inte heller för skada på tredje mans egendom, hinder att uppfylla åtagande gentemot tredje man eller annan skada som inte rimligen kunnat förutses av Leverantören.

14. Kundens skadeståndsansvar

Kunden skall hålla Leverantören skadeslös från krav riktade mot Leverantören från tredje man till följd av information som Kunden ansvarar för enligt punkten 10 ovan.

15. Hävningsgrunder

Om part gör sig skyldig till kontraktsbrott och ej vidtagit rättelse senast tjugo (20) dagar efter det att skriftliga anmaning lämnats av den andra parten, äger den senare rätt att med omedelbar verkan

skriftligen säga upp. Part har rätt att med omedelbar verkan säga upp avtalet om den andra parten inställt betalningarna, inlett ackordsförhandlingar, är i likvidation, gått i konkurs eller visar andra klara tecken på obestånd.

16. Force Majeure

Parterna är befriade från påföljd om fullgörandet av visst åtagande förhindras eller väsentligen försvåras av omständigheter som part rimligen inte kunnat råda över eller förutse. Som befriande omständigheter avses bl.a. arbetskonflikt, krig, blixtnedslag, eldsvåda, extrema väderförhållanden, myndighetsbestämmelse eller annan offentlig reglering, brist på transporter, energi eller annan liknande omständighet. Om ett force majeure läge inträffar skall vederbörande part meddelas så att rådande omständigheter tas i beaktande gällande dess skyldigheter.

17. Överlåtelse av avtal

Kundens överlåtelse av avtalet får endast ske efter skriftligt godkännande från Leverantören och ny avtalspart. Leverantören äger rätt att överlåta rätten att mottaga betalning enligt detta avtal samt att överlåta avtalet i samband med fusion, förvärv eller annan omstrukturering av Leverantörens verksamhet. Parterna äger rätt efter skriftligt meddelande överlåta avtalet till ett bolag som part kontrollerar, eller till bolag som kontrollerar part eller till bolag som tillsammans med sådant tidigare nämnt bolag kontrollerar part, förutsatt att överlåtande part fortsatt är solidariskt ansvarig för skyldigheterna i avtalet.

18. Sekretess

Parterna förbinder sig att för utomstående inte avslöja sådan information som endera part erhållit och är att betrakta som affärshemligheter eller på annat sätt är konfidentiell. Parterna skall också vidtaga erforderliga åtgärder för att förhindra att sådan information sprids eller avslöjas till tredje part av anställda hos endera part.

19. Ändring av Villkor

Dessa allmänna villkor gäller tillsvidare om annat inte avtalats. Leverantörens villkorsändringar skall aviseras med minst en (1) månads varsel. Om avtalsändring är till väsentlig nackdel för Kunden äger Kunden rätt att säga upp avtalet med verkan från det att ändringen träder i kraft. En sådan uppsägning kan ske senast vid sistnämnda datum.

20. Avtalsperiod

Avtalet gäller från den dag avtalet undertecknats av båda parter eller vid den tid när beställning erhållits via Leverantörens publika beställningsrutin.

Avtalet gäller därefter under en inledande avtalsperiod om 3 eller 12 månader beroende på vald period, om inget annat uttryckligen anges i avtalet, räknat fr.o.m dagen för tjänstens driftsättning.

Har inte avtalet sagts upp av endera parten senast en (1) månad innan nästkommande fakturaperiod förlängs avtalet automatiskt med samma fakturaperiod. För uppsägning vid påbörjad dock ej betald 12 månadersperiod gäller 3 månaders uppsägning. Återbetalning medges ej.

Uppsägningar skall vara Leverantören tillhanda via e-post till Ballou fakturaavdelning (faktura@ballou.se).

21. Konsekvenser av avtalets upphörande

När avtalet upphör förfaller också Kundens rätt att nytta Leverantörens tjänster. När avtalet sägs upp är Kunden skyldig att snarast återlämna / avinstallera den av Leverantören eventuellt tillhandahållna programvaran för tjänsten, samt att skriftligen bekräfta att så har gjorts.

22. Tvist

Tvist angående tillämpningen eller tolkning av detta avtal och därmed sammanhängande rättsförhållanden skall, om Kunden är en näringsidkare, avgöras av skiljemän enligt svensk lag. Om vid tvist värdet av vad som yrkats uppenbart inte överstiger tio (10) gånger det vid tiden för påkallandet av skiljeförfarandet gällande basbeloppet enligt lagen (1962:381) om allmän försäkring skall tvisten avgöras av ensam skiljeman. Leverantören äger utan hinder av ovanstående rätt att föra talan inför allmän domstol eller

Ballou - Hosting Intelligence

Ronnebygatan 36, SE-371 33 Karlskrona
Telefon: +46 455 555 88
Fax: +46 455 555 89

WWW: <http://www.ballou.se>
E-post: support@ballou.se

kronofogdemyndighet när talan rör obetalda fordringar för avtalade tjänster. Om Kunden är en konsument skall tvist avgöras av svensk allmän domstol.
På avtalet skall svensk lag tillämpas.

Ballou - Hosting Intelligence

Ronnebygatan 36, SE-371 33 Karlskrona
Telefon: +46 455 555 88
Fax: +46 455 555 89

WWW: <http://www.ballou.se>
E-post: support@ballou.se